

# KOSTAL-Omvormer



**Activeer EXTRA JAAR  
GRATIS GARANTIE!**  
op [shop.kostal-solar-electric.com](http://shop.kostal-solar-electric.com)

Service- en garantievoorzwaarden

# Service- en garantievoorwaarden

## Omruilgarantie KOSTAL-omvormer

*Geldig vanaf: 1-11-2022*

### Geachte klant,

U hebt een kwaliteitsproduct gekocht met een KOSTAL-omvormer. KOSTAL Solar Electric GmbH garandeert u dat de omvormer goed functioneert en vrij is van gebreken. Deze garantievoorwaarden gelden uitsluitend voor de hieronder vermelde types en niet voor aansluitbare accessoires zoals batterijen, sensors enz. De garantie is ook uitgesloten in geval van onjuiste omgang met het toestel.

Mocht er zich ondanks een nauwgezette verwerking en controle tijdens of na de installatie van uw toestel toch een probleem voordoen, neem dan contact op met uw erkend installateur.

Mocht uw erkend installateur er niet in slagen het toestel storingsvrij in gebruik te nemen of tijdens de werking storingen te verhelpen, dan helpen wij uw erkend installateur via onze telefonische Customer Support. De erkend installateur is uw gevolmachtigde. Hij kan vaststellen of het toestel een fout bevat en daarom moet worden omgeruild. Let erop dat werkzaamheden aan het elektriciteitsnet alleen worden uitgevoerd door personen met de noodzakelijke expertise en toestemming van de voor uw toestel verantwoordelijke netexploitant.

### 5 jaar KOSTAL Smart Warranty, plus 5 jaar Smart Warranty plus

Voor KOSTAL-omvormers krijgt u fabrieksgarantie vanaf het moment van de eerste ingebruikname. U kunt deze gratis verlengen naar in totaal **10 jaar (5+5)** via de KOSTAL Smart Warranty (5 jaar) en de KOSTAL Smart Warranty plus (5 jaar extra, behalve PIKO CI). U kunt de KOSTAL-garantie zelf activeren of uw installateur kan dit doen via onze **KOSTAL Solar Webshop**. Voor de Smart Warranty plus van 5 jaar moet u uw toestel bovendien registreren in ons KOSTAL Solar Portal. Dit kan alleen binnen de eerste 6 maanden na aankoop of 12 maanden na levering door KOSTAL Solar Electric GmbH. De wettelijke garantie wordt niet beïnvloed door de Smart Warranty.

### Omruijservice

Het omruilen is voor u eenvoudig. Uw erkend installateur meldt zich bij onze Customer Support-hotline aan en vraagt een omruil aan of dient online een serviceaanvraag in op onze internetpagina onder **Service en support** > Contact.

In niet- EU-landen <sup>1</sup> moet uw erkend installateur contact opnemen met onze lokale partner of, indien er geen lokaal contact bestaat, met de EU-handelaar. Deze zal contact opnemen met de klantenservice-hotline en een omruil of reparatie van het toestel aanvragen.

Voor het accepteren en afhandelen van de reclamatie is de volgende informatie nodig:

- toesteltype en serienummer

---

<sup>1</sup> Uitzondering Zwitserland en Turkije. Deze landen worden als EU-landen behandeld.

- kopie van het aankoopbewijs
- ingebruiknamerapport en datum van ingebruikname
- foutmelding (indien aanwezig) en overige informatie over de storing
- de loggegevens van de omvormer (meer informatie over het uitlezen van de loggegevens vindt u in de gebruiksaanwijzing van de omvormer)
- gedetailleerde informatie over de complete installatie (toestellen, panelen, stringbedrading, DC-ingangsgegevens [stroom, spanning] enz.)
- In enkele gevallen stuurt de serviceafdeling u nog een meldingsformulier toe met het verzoek dit ingevuld naar ons terug te sturen.

Gewoonlijk ontvangt u van ons op korte termijn van tevoren een gelijkwaardig omruiltoestel. KOSTAL Solar Electric behoudt zich het recht voor om in bijzondere gevallen een andere procedure te hanteren, waardoor uw installateur het defecte toestel eerst moet opsturen. In niet- EU-landen<sup>1</sup> wordt uw toestel voor reparatie opgehaald bij uw lokale partner of de EU-handelaar, of deze partij ontvangt van ons een gelijkwaardig omruiltoestel. Bij verzending van het omruiltoestel gaat de garantieperiode van uw oorspronkelijke omvormer automatisch op het omruiltoestel over. Uw erkend installateur mag uitsluitend dit toestel gebruiken voor het omruilen.

Bij de KOSTAL zonne-omvormers PIKO 3.0-20, PIKO EPC en PIKO BA wordt het omruiltoestel gewoonlijk met een transportdeksel verzonden. Dit wordt bij de installatie verwisseld met het originele deksel.

De technische prestaties van het omruiltoestel komen ten minste overeen met die van uw oorspronkelijke omvormer, tenzij door de verdere ontwikkeling om technische redenen een wijziging noodzakelijk is. Het omruiltoestel is meestal geen nieuw toestel, maar een gerepareerd toestel dat dezelfde hoge kwaliteitsnorm heeft als een standaardtoestel. Geringe sporen van gebruik kunnen bij omruiltoestellen niet altijd worden uitgesloten.

Denk eraan dat de daadwerkelijke oorzaak van het uitvallen alleen direct bij de fabrikant kan worden vastgesteld. Een door onze Customer Support aanbevolen omruilactie impliceert daarom niet automatisch dat het om een garantiëkwestie gaat. De definitieve garantiebeslissing wordt genomen door KOSTAL Solar Electric GmbH.

Uw erkend installateur demonteert het defecte toestel en monteert het omruiltoestel. Hij neemt het omruiltoestel in gebruik. Het defecte toestel wordt daarna in de originele verpakking van het omruiltoestel door onze pakketdienst opgehaald bij uw erkend installateur of bij u, of u moet zelf zorgen voor verzending met behulp van de bijgevoegde documenten (PIKO MP, MP plus). KOSTAL Solar Electric behoudt zich het recht voor om in bijzondere gevallen een andere procedure te hanteren, waardoor uw installateur het defecte toestel eerst moet opsturen.

In niet-EU-landen moet het defecte toestel naar onze lokale partner of handelaar worden verzonden. In geval van een reparatie wordt het defecte toestel door uw erkend installateur gedemonteerd en naar de EU-handelaar verzonden.

Onder **📄 Servicehandleiding, Pagina 10** vindt u alle benodigde informatie over de procedure.

## Uitsluiting van de garantie

De garantie moeten wij in de volgende gevallen echter afwijzen:

- verkeerde installatie, onderhoud of bediening van het toestel
- software-updates zijn niet uitgevoerd (zie Software-updates)
- geen of verkeerd onderhoud (bijv. gebrekkige controle en reiniging van de ventilatoren)
- niet-beoogd gebruik of onjuiste installatieplaats
- installatie of gebruik in een niet door KOSTAL vrijgegeven land (zie "Geografische geldigheid")
- ingrepen, veranderingen of reparatiepogingen  
(bij de omvormers PIKO IQ, PLENTICORE en PIKO CI 50/60 mag alleen de aansluitruimte worden geopend)
- transportschade
- onvoldoende ventilatie van het toestel
- veronachtzaming van geldige en erkende technische richtlijnen waarin installatie- en veiligheidsvoorschriften zijn vastgelegd. (bijv. internationaal DIN-IEC, Europees DIN-EN, nationaal DIN-VDE)
- schade door overmacht of invloeden van buitenaf, bijv. stormschade, blikseminslag, overspanning, vuur, milieubelastingen, hagel, hoogwater, leidingdefecten, beten van dieren
- foutieve configuratie van de fotovoltaïsche installatie
- storings of schades door het gebruik van niet-goedgekeurde producten van derden
- toestellen waarbij in de fabriek bij de controle geen fout kan worden vastgesteld

Denk eraan dat alle soorten schades die om de bovengenoemde redenen ontstaan aan het product van de garantie of aan andere producten (bijv. aan het zonnestelsel, motorvoertuigen), niet onder de garantie vallen.

Voor transportschade en alle andere schade die na het moment van risico-overdracht is ontstaan, evenals schade als gevolg van verkeerde verpakking door de besteller, vervalt de garantieplicht en wordt elke aansprakelijkheid uitgesloten.

De omruilgarantie omvat eveneens geen schoonheidsgebreken die geen invloed hebben op de energielevering.

U zelf bent niet alleen verantwoordelijk voor veilig gebruik, maar ook voor de correcte opstelling, uitbreiding, wijziging en instandhouding van de elektrische installatie achter de huisaansluitingszekering. Om dit te waarborgen moet onder andere de elektrische installatie voldoen aan de algemeen erkende technische richtlijnen. Hier kunnen wij alleen aansprakelijk worden gesteld, wanneer wij zoals bedoeld in de wettelijke bepalingen medeverantwoordelijk zijn voor de schade. Wij kunnen echter alleen in verhouding tot onze medeschuld aansprakelijk worden gesteld.

Aanspraken die verder gaan dan de in de garantievoorwaarden genoemde rechten, zijn geen inhoud van de omruilgarantie, voor zover een aansprakelijkheid van KOSTAL Solar Electric GmbH niet dwingend wettelijk is voorgeschreven. Dit betreft vooral aanspraken op schadevergoeding voor schade die

direct of indirect door het gebrek van het toestel ontstaat, voor kosten die door de demontage en montage ontstaan, of aanspraak op schadeloosstelling voor netvoeding die niet heeft plaatsgevonden of eigen verbruik dat niet heeft plaatsgevonden, en dergelijke. Eventuele aanspraken conform de wet op de productaansprakelijkheid blijven onverminderd van kracht.

## Software-update

Voor de productseries PIKO, PLENTICORE plus, PIKO IQ en PIKO CI die na 1 januari 2021 voor het eerst op de markt zijn gebracht, geldt het volgende:

- Indien de houder van de garantie akkoord is gegaan met onlinetoegang door KOSTAL Solar Electric GmbH, kunnen updates automatisch door KOSTAL Solar Electric GmbH worden uitgevoerd. Voorwaarde voor onlinetoegang is het tot stand brengen van een netwerkverbinding met het geregistreerde product, de volledige ingebruikname inclusief koppeling met het KOSTAL Solar Portal en het gratis in stand houden en ter beschikking stellen van een internetverbinding door de garantiehouders.  
Zodra een storing wordt vastgesteld waarvoor actie van KOSTAL Solar Electric GmbH is vereist om een defect te voorkomen, kan deze zo nodig via onderhoud op afstand worden verholpen. Op die manier kunnen verdere technische problemen en schade aan het product worden voorkomen en kunnen, afhankelijk van de gedetecteerde storing, online de eerste tegenmaatregelen worden genomen.
- Als de garantiehouders niet heeft ingestemd met de onlinetoegang door KOSTAL Solar Electric GmbH, kunnen de software-updates ook zelfstandig door de garantiehouders worden geïnstalleerd. KOSTAL Solar Electric GmbH stelt hiervoor alleen de software-update gratis ter beschikking. De extra kosten voor het uitvoeren van updates door een installatiebedrijf (reiskosten, arbeidstijd enz.) worden niet door KOSTAL Solar Electric GmbH gedragen en komen voor rekening van de garantiehouders.
- Software-updates worden altijd door KOSTAL Solar Electric GmbH gepubliceerd op **[www.kostal-solar-electric.com](http://www.kostal-solar-electric.com)** > **Download** > **Product** > **Update** . De garantiehouders is ervoor verantwoordelijk regelmatig (ten minste om de 3 maanden) de publicaties te controleren en ervoor te zorgen dat de noodzakelijke software-updates worden geïnstalleerd. Software-updates omvatten niet alleen beveiligings- en functiegerelateerde aanpassingen, maar ook verbeteringen aan interfaces, oplossingen van bekende bugs en continu nieuwe functies. Door software-updates tijdig te installeren, zorgt u voor de best mogelijke prestaties en dat het betreffende product door de service kan worden ondersteund. Als updates niet worden geïnstalleerd, kan de garantie mogelijk vervallen. Gebruik bij onze hybride omvormers (PIKO IQ, PLENTICORE plus, PLENTICORE BI) de functie voor automatische updates om er zeker van te zijn dat u nooit een update mist. Het is de verantwoordelijkheid van de garantiehouders om ervoor te zorgen dat de internetverbinding tijdens de garantieperiode actief blijft.

## Omruilkosten voor EU-landen bij Smart Warranty (1-5 jaar)

Met Smart Warranty ontvangt u het omruiltoestel binnen de eerste 5 jaar gratis, wanneer de defecte omvormer binnen de aangegeven periode na ontvangst van het omruiltoestel naar ons wordt opgestuurd en het defect onder de garantie valt in overeenstemming met onze bovenstaande voorwaarden.

Dan is natuurlijk ook de pakketdienst die wij opdracht geven, voor u gratis. Transportkosten en invoerrechten vanuit resp. naar overzeese EU-gebied(en) evenals vanuit resp. naar land(en) buiten de EU, voor zover zich hier geen KOSTAL Solar Electric verkoopmaatschappij bevindt (zie punt "Geografische geldigheid") nemen wij echter niet voor onze rekening. Voor alle eilanden gelden in principe speciale regelingen (a.u.b. aanvragen).

Bovendien zullen wij uw erkend installateur door middel van de coulance een vast bedrag als schade-loosstelling betalen voor het omruilen van de omvormer. Het actuele vaste bedrag voor omruilen kunt u altijd op onze internetpagina opvragen onder [www.kostal-solar-electric.com](http://www.kostal-solar-electric.com) > **Download** > **Product** > **Land** > **Service** > **Service-informatie en prijzen**. Dit vaste bedrag omvat alleen de kosten van de dichtstbijzijnde erkend installateur. Reis- en verblijfkosten die ontstaan door een veraf gelegen erkende installateur hiermee te belasten, vallen niet onder de garantie. Wij helpen u graag bij het kiezen van een geschikte erkende installateur.

Hogere vaste bedragen voor omruilen kunnen KOSTAL Solar Electric GmbH alleen na voorafgaande goedkeuring en ook alleen in zeer gerechtvaardigde gevallen in rekening worden gebracht. Anders behouden wij ons voor de factuur dienovereenkomstig te verlagen.

### **Omruilkosten voor EU-landen bij Smart Warranty plus (6-10 jaar)**

Vanaf het zesde jaar na de eerste ingebruikname hebt u een reparatiegarantie op een defect toestel. Het omruiltoestel wordt binnen het 6e tot 10e jaar gratis door ons gerepareerd, wanneer u het defecte toestel op uw kosten naar ons opstuurt en het defect onder de garantie valt in overeenstemming met onze bovenstaande voorwaarden. De omruilkosten, vrachtkosten voor transport heen en weer, en andere kosten van de erkend installateur vallen niet onder deze Smart Warranty plus-garantie.

### **Omruilkosten voor niet-EU-landen<sup>2</sup> bij Smart Warranty (1-5 jaar)**

U krijgt het omruiltoestel gratis, wanneer de defecte omvormer binnen de aangegeven termijn na ontvangst van het omruiltoestel naar onze partner ter plaatse wordt opgestuurd en het defect volgens onze bovengenoemde voorwaarden onder de garantie valt.

### **Omruilkosten voor niet-EU-landen<sup>3</sup> bij Smart Warranty plus (6-10 jaar)**

Vanaf het zesde jaar na de eerste ingebruikname hebt u een reparatiegarantie op een defect toestel. Het omruiltoestel wordt binnen het 6e tot 10e jaar gratis door ons gerepareerd, wanneer u het defecte toestel op uw kosten naar ons opstuurt en het defect onder de garantie valt in overeenstemming met onze bovenstaande voorwaarden. De omruilkosten, vrachtkosten voor transport heen en weer, en andere kosten van de erkend installateur vallen niet onder deze Smart Warranty plus-garantie.

---

<sup>2</sup> Uitzondering Zwitserland en Turkije. Deze landen worden als EU-landen behandeld.

<sup>3</sup> Uitzondering Zwitserland en Turkije. Deze landen worden als EU-landen behandeld.

## Fundamenteel

Transportkosten en invoerrechten vanuit of naar overzeese EU-gebieden evenals vanuit of naar landen buiten de EU, voor zover zich hier geen KOSTAL Solar Electric verkoopmaatschappij bevindt (zie "Geografische geldigheid"), nemen wij echter niet voor onze rekening. Voor alle eilanden gelden in principe speciale regelingen (vraag om de betreffende informatie).

Reis- en verblijfkosten evenals de montage- en installatiekosten ter plaatse die ontstaan door een verafgelegen erkende installateur hiermee te belasten, vallen niet onder de garantie.

Indien binnen de garantieperiode sprake is van een defect waarvoor wij niet verantwoordelijk kunnen worden gesteld (uitsluiting van garantie), dan brengen wij u een vast reparatiebedrag en het verzenden tegen een zeer gunstige prijs in rekening. Over deze zeer gunstige prijs kunt u echter alleen beschikken, wanneer het defecte toestel naar ons wordt teruggestuurd en dit kan worden gerepareerd. Voor het omruiltoestel blijft natuurlijk de oorspronkelijke garantie in dezelfde omvang gelden.

Mochten wij dit defecte toestel niet terugkrijgen, dan brengen wij u de toestelprijs plus transportkosten in rekening. In dat geval krijgt u in plaats van de garantie alleen de wettelijke garantie op de omruilomvormer.

Alle vergoedingen kunnen pas worden betaald, wanneer de procedure van tevoren met KOSTAL Solar Electric GmbH is afgesproken en de garantieclaim binnen 6 maanden na ontvangst van het analysesresultaat wordt ingediend.

## Geografische geldigheid

Deze garantievoorwaarden gelden voor alle vrijgegeven landen volgens de landenlijst van KOSTAL Solar Electric GmbH. De landenlijst kunt u altijd opvragen op onze internetpagina onder [www.kostal-solar-electric.com](http://www.kostal-solar-electric.com) > **Download** > **Product** > **Land** > **Gebruiksaanwijzing** > **Vrijgegeven landen/Released countries**.

## Eigendomsoverdracht

KOSTAL Solar Electric GmbH behoudt principieel het eigendom aan het omruiltoestel tot ontvangst van het defecte toestel of bij aankoop tot de betaling van de in rekening gebrachte koopprijs. In alle gevallen gaat het eigendom aan het defecte toestel op het moment van ontvangst van het omruiltoestel op KOSTAL Solar Electric GmbH over.

## Aankoop van een omruilomvormer

U hebt een omruil-omvormer gekocht na het verstrijken van de garantie. Voor dit toestel krijgt u de wettelijke garantie vanaf de leveringsdatum van de omvormer. Een voorwaarde voor de aankoop van een omruilomvormer is het opsturen van een ondertekend bestelformulier.

## Vast bedrag voor controle

Bij toestellen die in het kader van onze omruilservice binnen de garantie werden geruild, maar bij controle of analyse geen fout vertonen, brengen wij een vast bedrag voor controle in rekening. De momenteel geldige prijs vindt u op onze internetpagina onder [www.kostal-solar-electric.com](http://www.kostal-solar-electric.com) > **Download** >

**Product > Service > Service-informatie en prijzen.** Denk eraan dat de daadwerkelijke oorzaak van het uitvallen alleen direct bij de fabrikant kan worden vastgesteld. Een door onze hotline aanbevolen omruilactie impliceert daarom niet automatisch dat het om een garantiekwestie gaat.

### Vast bedrag voor reiniging

Stuur het defecte toestel in een schone toestand naar ons terug. Toestellen die zijn verontreinigd door stof, verf, sporen, schimmels, plantenbegroeiing, ammoniakgassen e.d., kunnen pas na voorafgaande reiniging worden geanalyseerd en gerepareerd. In dergelijke gevallen brengen wij u een vast bedrag voor reiniging in rekening.

### Aansprakelijkheid

Alleen in het geval van schadevergoeding is onze aansprakelijkheid, inclusief de aansprakelijkheid van onze medewerkers of gevolmachtigden, beperkt tot opzettelijke schade of schade als gevolg van grove nalatigheid. Deze beperking van de aansprakelijkheid geldt echter niet bij persoonlijk letsel (lichamelijk letsel of dood). Deze geldt ook niet, wanneer wij wegens contractueel niet te veranderen, d.w.z. dwingende wettelijke voorschriften ook zonder schuld aansprakelijk zouden zijn.

### De garantieverlenging geldt uitsluitend voor PIKO CI

U wilt nog meer zekerheid? Geen probleem. Wij bieden u voor uw PIKO CI toestel binnen de eerste 2 jaar na aankoop van de omvormer tegen gunstige voorwaarden een **garantieverlenging** met 5 jaar aan. Wanneer u van dit aanbod gebruik wilt maken, dan verzoeken wij u de garantieverlenging via onze **KOSTAL Solar webshop** af te sluiten. Deze vindt u op onze internetpagina op **www.kostal-solar-electric.com**. Het garantieverlengingsdocument kunt u dan heel comfortabel afdrukken. Bewaar dit samen met het aankoopbewijs van uw omvormer altijd goed.

Bij de KOSTAL-omvormers van de serie PIKO CI moet het volgende in acht worden genomen. Wanneer u zich bij deze omvormers binnen de eerste 6 maanden na de aankoopdatum of 12 maanden na levering door KOSTAL Solar Electric GmbH hebt geregistreerd in de **KOSTAL Solar webshop**, belonen wij u daarvoor met onze gratis KOSTAL Smart Warranty-garantieverlenging met nog eens 3 jaar en kunt u dus ook aanspraak maken op 10 jaar garantie voor uw omvormer.

Wij wensen u veel plezier met uw toestel!

KOSTAL Solar Electric GmbH



Frank Henn (directeur)

© Copyright 2022, KOSTAL Solar Electric GmbH.



Inhoud en weergave zijn wereldwijd beschermd. Vermenigvuldiging, doorgeven of gebruik is zonder toestemming ook bij wijze van uittreksel verboden. Alle rechten zijn voorbehouden, inclusief octrooiaanvragen.

# Servicehandleiding

voor erkende elektriciens

**Geldig binnen de EU voor de volgende toestellen met Smart Warranty:  
PIKO 10-20, PIKO EPC, PIKO CI, PIKO IQ, PLENTICORE**



## Omruiltoestel aanvragen

Neem contact met onze service-hotline op of maak gebruik van de mogelijkheid om uw reclamatie/servicemelding **online** door te geven. Houd de volgende informatie bij de hand: toesteltype, serienummer, ingebruiknamerapport, datum van ingebruikname, informatie over bedrading en paneeltype. Het beste is dat u ons vertelt welke gebeurtenis op het display verschijnt, indien bekend, en ons een korte beschrijving van de storing geeft.



## Omruiltoestel in ontvangst nemen

Als wij u telefonisch niet verder kunnen helpen, sturen wij u op korte termijn een omruiltoestel zonder accessoires. In het pakket vindt u een retourbon (RMA) met een afhaaldatum voor uw defecte toestel, belangrijke aanwijzingen voor de retourafhandeling evenals een retoursticker.



## Defecte omvormer verpakken

Verpak de defecte omvormer vóór de aangegeven afhaaldatum in de originele verpakking van het omruiltoestel. Plak de retoursticker bovenop het pakket. Bij de PIKO BA, PIKO 3.0-20 en PIKO EPC vervangt u bovendien het normale deksel door het rood gemarkeerde transportdeksel.



## Controleren of alles gereed is voor afhalen op de aangegeven datum

Controleer of de door ons aangegeven afhaaldatum voor u in orde is en of het op de retoursticker vermelde afhaaladres correct is. Is voor u alles in orde? Dan volgt alleen nog stap 5.



## Pakket afgeven aan pakketdienst

Overhandig het onderste gedeelte van de retourbon aan de pakketdienst en laat de overdracht op de retourbon aftekenen. De transportkosten nemen wij graag voor onze rekening.

**Belangrijk:** Bij Smart Warranty plus bent u of uw installateur verantwoordelijk voor het verzenden van het defecte toestel in een geschikte verpakking.

## Geldig binnen de EU voor de volgende toestellen met Smart Warranty: PIKO MP, PIKO MP plus



### Omruiltoestel aanvragen

Neem contact met onze service-hotline op of maak gebruik van de mogelijkheid om uw reclamatie/servicemelding **online** door te geven. Houd de volgende informatie bij de hand: toesteltype, serienummer, ingebruiknamerapport, datum van ingebruikname, informatie over bedrading en paneeltype. Het beste is dat u ons vertelt welke gebeurtenis op het display verschijnt, indien bekend, en ons een korte beschrijving van de storing geeft.



### Omruiltoestel in ontvangst nemen

Als wij u telefonisch niet verder kunnen helpen, sturen wij u op korte termijn een gereviseerd omruiltoestel zonder accessoires toe. In het pakket vindt u een retourbon (RMA) voor het gratis terugsturen van het defecte toestel via onze servicepartner.



### Defecte omvormer verpakken

Verpak de defecte omvormer in de originele verpakking van het omruiltoestel. Plak de retoursticker bovenop het pakket.



### Afspraak maken voor het afhalen

Voor het afhalen kunt u in Duitsland eenvoudig en snel direct een afspraak maken met UPS op het telefoonnummer +49 (0)1806 882 663. Meer telefoonnummers voor andere landen vindt u onder de UPS-contactgegevens **op [www.ups.com](http://www.ups.com)**.



### Pakket afgeven aan pakketdienst

Overhandig de verpakte omvormer aan de pakketdienst. Deze zal de aanname van het pakket elektronisch bevestigen. Natuurlijk komen de transportkosten bij gebruik van de retourbon automatisch voor onze rekening. Op de UPS-homepage kunt u altijd de status van uw zending volgen aan de hand van het trackingnummer.

**Belangrijk:** Bij Smart Warranty plus bent u of uw installateur verantwoordelijk voor het verzenden van het defecte toestel in een geschikte verpakking.

# Service-hotline

Contactpersonen en contactgegevens zoals het e-mailadres en telefoonnummers van onze service-hotline vindt u op onze internetpagina onder <https://www.kostal-solar-electric.com> > **Service en Support** > **Contact**.

